



Handbok för affärssystem på Varova Oy

Jonathan Bäckström

Examensarbete / Degree Thesis
Företagsekonomi / Business Administration

2015

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Företagsekonomi
Identifikationsnummer:	4382
Författare:	Jonathan Bäckström
Arbetets namn:	Handbok för affärssystem på Varova Oy
Handledare (Arcada):	Ann-Christine Sved
Uppdragsgivare:	Varova Oy
<p>Sammandrag:</p> <p>I och med den ekonomiska recessionen har det blivit allt svårare för logistikföretag att hålla sin verksamhet lönsam. Recessionen påverkar inte endast logistikföretagen, utan den har en inverkan på de flesta företags verksamhet. Detta leder till ökad konkurrens och priserna som företag är villiga att betala för frakter sjunker. Trots att priset i dagens läge är den viktigaste faktorn spelar även andra faktorer som servicenivå och image en roll. Denna ökade konkurrens betyder att logistikföretagen måste ta vara på varenda möjlig fördel över sina konkurrenter.</p> <p>Den senaste tiden har Varova satsat på att förbättra sin image. Under 2014 lanserades nya hemsidor och dessutom har det investerats mer i att förbättra marknadsföringen. En del av den image man ville förbättra var offerten som skickas till kunden. För att kunna uppnå detta startades ett projekt att ta i bruk ett nytt ERP system på försäljningsavdelningen. Med hjälp av det nya programmet kunde man sedan förbättra offerternas utseende och senare dessutom förbättra CRM och uppföljningen av hela försäljningsprocessen. Syftet med detta arbete är att skriva en handbok för det nya ERP systemet.</p> <p>Handböcker hjälper arbetstagare att snabbare lära sig en arbetsuppgift. Problemet med handböcker är att de ofta blir oanvända inom organisationer. Detta beror på att handböcker ofta är dåligt planerade och därmed svårare att använda. Utmaningen är alltså att skriva en lättläst logiskt uppbyggd handbok. Handbokens syfte är att vara ett stöd för dem som säljer flygtransporter på Varova. Handboken ska fungera som stöd även efter att inlärningsprocessen är över.</p> <p>För att framställa handboken användes kvalitativa forskningsmetoder. Forskningen gick ut på att föra ostrukturerade intervjuer och att genom deltagande observation samla in information. Den teoretiska ramen för arbetet baserar sig på litteratur och journaler.</p>	
Nyckelord:	handbok, manual, logistik, affärssystem, ERP
Sidantal:	24 sidor (handboken 15 sidor)
Språk:	Svenska (handboken på finska)
Datum för godkännande:	

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Business Administration
Identification number:	4382
Author:	Jonathan Bäckström
Title:	Manual for ERP system at Varova Oy
Supervisor (Arcada):	Ann-Christine Sved
Commissioned by:	Varova Oy
Abstract:	
<p>In the current economic recession, it is increasingly difficult for logistics companies to stay in the black. The recession affects all companies, not just logistics companies. This means that most companies have to make sure they get the best possible prices for their freights. Even though the price is a very important factor, other factors such as level of service and image still matter. This means the logistics companies have to try to get an edge over their competitors.</p> <p>Recently Varova have put more effort into improving their image. Varova have renewed their webpages as well as put more efforts into marketing. Varova wanted to improve the image they give their customers by improving the layout of the quotation. To make this possible Varova started a project to renew their sales ERP system. The purpose of this thesis was to create a manual for the new ERP system at the sales department of Varova Oy.</p> <p>Manuals ease the learning processes for the employees. The problem with manuals tends to be that even when they exist in organizations, they remain unused. This is due to the manuals being badly planned and executed. The challenge is to write a manual that is easy to use and logical in its layout. The manual is to be used by those who sell airfreights at Varova. The plan is that the manual will continue to be used as a tool even after the learning process has finished.</p> <p>The data for the manual was gathered through observations, unstructured interviews as well as internal communication within the project group. The theoretic part for the thesis was gathered from literature and business journals.</p>	
Keywords:	manual, handbook, ERP, enterprise resource planning, logistics
Number of pages:	24 pages (the manual 15 pages)
Language:	Swedish (the manual in Finnish)
Date of acceptance:	

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Liiketalous
Tunnistenumero:	4382
Tekijä:	Jonathan Bäckström
Työn nimi:	Toiminnanohjausjärjestelmän käsikirja Varova Oy:lle
Työn ohjaaja (Arcada):	Ann-Christine Sved
Toimeksiantaja:	Varova Oy
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Tämän hetken taloudellisessa matalasuhdanteessa huolintayhtiöillä on entistä vaikeampaa harjoittaa kannattavaa toimintaa. Matalasuhdanne ei vaikuta ainoastaan kuljetusyhtiöihin, vaan myös kuljetusyhtiöiden asiakkaisiin. Tämä tarkoittaa sitä, että hintojen kilpailutus on jatkuvassa nousussa. Vaikka hinnan vaikutus kilpailutilanteessa on suuri, valintaan vaikuttaa myös palvelun laatu sekä kuljetusyhtiön imago. Tämä tilanne tarkoittaa sitä, että huolintayhtiöitten täytyy käyttää kaikkia mahdollisia keinoja pysyäksään kilpailukykyisinä.</p> <p>Viime vuoden aikana Varova panosti imagonsa parantamiseen. Kotisivut uusittiin ja markkinointia tehostettiin. Osa imagoa jonka yhtiö antaa asiakkailleen on tarjouksen ulkoasu. Tätä haluttiin parantaa joten Varova käynnisti projektin jossa otetaan käyttöön uusi toiminnanohjausjärjestelmä myyntiosastolla. Tämä työn tarkoitus on laatia käyttöopas uudelle toiminnanohjausjärjestelmälle.</p> <p>Käyttöoppaat auttavat työntekijöitä oppimaan uusia tehtäviä. Ongelma on usein siinä, että vaikka yhtiöllä on käyttöopas, työntekijät eivät välttämättä käytä sitä. Tämä johtuu usein siitä, että käyttöopas on huonosti suunniteltu ja sen takia vaikeasti ymmärrettävä. Suunnitelma on siis luoda käyttöopas joka on selkeärakenteinen, helposti ymmärrettävä sekä käytettävyydeltään hyvä. Käyttöopas tulee Varovan myyntiosaston käyttöön.</p> <p>Tiedot käyttöopasta varten kerättiin avoimien haastatteluiden sekä osallistuvan havainnoinnin kautta. Lisäksi osa tiedoista kerättiin projektiryhmän sisäisten keskusteluiden kautta. Opinnäytteen teoreettisen osan tiedot on kerätty kirjallisuudesta sekä aikakauslehdistä.</p>	
Avainsanat:	käsikirja, käyttöopas, ERP, toiminnanohjausjärjestelmä, logistiikka
Sivumäärä:	24 sivua (käyttöopas 15 sivua)
Kieli:	Ruotsi (käsikirja suomeksi)
Hyväksymispäivämäärä:	

INNEHÅLL

1	Inledning.....	6
1.1	Problemformulering	6
1.2	Syfte	7
1.3	Avgränsningar	7
2	Teori om handböcker	8
2.1	Att skriva handbok	9
3	Affärssystem.....	10
3.1	Enterprise Resource Planning.....	11
3.2	Odoo.....	12
4	Metodik.....	13
4.1	Kvalitativa metoder kontra kvantitativa metoder	13
4.2	Kvalitativa metoder	14
4.2.1	<i>Fallstudier</i>	14
4.2.2	<i>Deltagande observation</i>	15
4.2.3	<i>Kvalitativa intervjuer</i>	16
4.3	Hur gjorde jag?	16
4.3.1	<i>Projektet</i>	17
4.3.2	<i>Genomförandet</i>	17
4.3.3	<i>Validering</i>	18
5	Handboken	18
5.1	Uppbyggnad	18
5.2	Innehållet.....	19
6	Diskussion	21
7	Sammanfattning och avslutning.....	22
	Källor	24

Bilagor

Bilaga 1 – Exempel på en offert gjord i Vili

Bilaga 2 – Exempel på en offert gjort i Odoo

1 INLEDNING

I dagens läge är konkurrensen på logistikbranschen väldigt hög. Den finska ekonomin är i en svacka och köpkraften har minskat. Detta leder till att de finska företagen säljer mindre. Detta i sin tur leder till att företagen måste minska sina utgifter. Ett sätt att minska utgifterna är genom att be pris för en frakt av flera olika transportörer. På detta sätt får företagen de bästa inköpspriserna.

För logistikföretagen är detta inte en önskad utveckling då man måste dra ner på sina priser för att kunna konkurrera med de andra aktörerna. Recessionen har alltså lett till att det frågas mer och mer priser för specifika transporter. Det är alltså viktigt att offerten man skickar till kunden är lättläst och att all väsentlig information finns med.

Varova Oy är ett finskt familjeföretag som sysslar med transporter, spedition samt lager- och terminalverksamhet. Varova grundades år 1948. I början av 1960-talet tog Leevi K. Laitinen över företagets verksamhet och fortfarande idag är Varova ägt av familjen Laitinen. Idag har Varova en personal på 146. Omsättningen var 2013-2014 44,4 miljoner euro med ett nettoresultat på 0,6 %. Soliditeten är god då den för närvarande står på 56,0 %.

Under 2014-2015 har Varova satsat på att förbättra sin image. Företaget vill ge en modernare bild av sig. Det har kommit nya hemsidor, logon och den strategiska marknadsföringen har förbättrats. Ett logiskt följande steg är då att göra det dokument man skickar till kunderna lika modernt.

1.1 Problemformulering

Varovas datasystem, eller så kallade Vili, har varit i bruk sedan 2001. Alla processer inom företaget har skötts med Vili. Vili är ett ERP system som består av skilda moduler för de olika avdelningarna, men de kommunicerar med varandra och informationen flyttar sig lätt vidare från en avdelning till den andra. T.ex. då en importförsändelse öppnas på avdelningen för den internationella biltrafiken så förflyttar sig informationen automatiskt till faktureringsavdelningen.

Vili fungerar smidigt för de flesta modulerna och det finns inga planer på att slopa det systemet helt och hållet. Problemet har dock varit det att Vilis försäljningsmodul varit föråldrad en längre tid. Offerterna är omoderna och oklara. De anses även som för långa. Programmet har inga tilläggsfunktioner, vilket betyder att man är tvungen göra grovjobbet själv. Ett annat problem är att viktiga funktioner som kalendrar, planer för uppföljning av kunder etc. helt och hållet saknas.

Det bestämdes att det behövdes ett modernt försäljningsprogram. På våren 2014 startade projektet som jobbade med detta. Gruppen bestod av tre egentliga medlemmar. en IT-expert, en projektledare och jag själv som skulle stå för dokumentationen. Det bestämdes att det nya försäljningsprogrammet skulle basera sig på Open Source programvaran Odoo.

Varova ha haft låg omsättning på arbetskraft och många har jobbat med Vili sedan det togs i användning. Detta betyder att förändringar inte tas emot med öppna armar av alla. Det behövdes ett sätt att göra förändringarna mer lätthanterliga. Det behövdes en välskrivna och välstrukturerad handbok för det nya programmet.

1.2 Syfte

Syftet med mitt arbete är att göra en handbok för det nya försäljningsprogrammet. Det är viktigt att handboken är välskrivna och att det finns bilder som hjälper användarna att förstå vad som sker. Layouten ska vara enhetlig och informationen ska presenteras i logisk ordning. Texten ska vara skriven på enkelt språk så att informationen är lättförståelig.

Manualen utarbetas för Varova Oy och planen är att den ska användas då det nya programmet tas i användning. Den ska även fungera som stöd även i senare skede då användarna redan lärt sig grunderna.

1.3 Avgränsningar

Då projektet startade bestämdes att det nya programmet först skulle tas i bruk för flygförsändelserna. Flygtransporterna ansågs vara en tillräckligt stor test omgivning. Dagligen görs ett tiotal flygofferter, detta inkluderar både import- och exportförsändelser. Manualen gjordes för bruk av hela försäljningsavdelningen, men i verkligheten är det en grupp

på mindre än tio personer som sysslar med att erbjuda flygfrakter. I början av projektet valdes det att det endast skulle koncentreras på offert delarna av programmet. Tilläggfunktioner så som kalendrar och CRM behandlas inte alls i handboken i detta skede. Eftersom försäljarna redan vet vad som bör finnas på en offert tangeras inget sådant i handboken. Handboken är endast ett stöd för den nya omgivningen att göra offerter i.

2 TEORI OM HANDBÖCKER

En välskriven handbok kan vara det bästa verktyg ett företag har. Det är dock inte alltid så lätt att skriva bra handböcker. Ibland beror det på att ingen i företaget har tid att skriva och upprätthålla handboken. Andra kan anse att deras handbok redan är tillräckligt bra, eller så vet de inte hur de ska förbättra den. (Powers 2005)

Handböcker är viktiga då man ska lära nya arbetstagare hur de olika verktygen fungerar och vilka möjligheter de erbjuder. De ger ett sätt att snabbt komma in i rutinerna och bli en del av arbetsgemenskapen. Då man lär upp en ny arbetstagare grundligt så leder det till att arbetstagaren känner sig mer självsäker och då minskar riskfaktorerna att göra fel. (Österberg 2005:90)

Problemet med många handböcker är att de anses vara tråkiga och onödiga. Språket är ofta för komplicerat och dessutom är informationen gömd under komplicerade rubriker och underrubriker. Då en handbok innehåller för mycket text är det svårt för läsaren att få grepp om den väsentligaste informationen. Inte nog med att det tar länge att hitta det man söker, leder en för lång och komplicerad handbok till att man lätt missar något viktigt steg i arbetsproceduren. Många arbetstagare använder alltså inte handböcker trots att de existerar inom en organisation. (Casady 1992)

Det är alltså viktigt för organisationer att ha handböcker. Men det är ännu viktigare att handboken är välskriven och attraktivt designad. Dessutom ska den vara formaterad så att instruktionerna är lätta att följa i kronologisk ordning. Det är också viktigt att det finns bilder som hjälper läsaren att navigera och förstå instruktionerna. (Casady 1992)

2.1 Att skriva handbok

Då man börjar processen att skriva en handbok är det viktigt att först planera och göra en lista på de ämnen, procedurer och funktioner som ska behandlas i handboken. Sedan gäller det att ordna dem i logisk ordning. Det kan vara bra att i det här skedet diskutera det man kommit fram till med förmän samt potentiella användare för att få feedback och möjliga idéer. Det är även bra att i ett så tidigt skede som möjligt samla in bilder och annat visuellt material som ska användas för att göra handboken mer lättanvänd. (Casady 1992)

Efter att man har strukturen på det klara kan man skriva det första utkastet. Då man skriver utkastet är det viktigt att producera egen text, ifall man kopierar från en gammal handbok finns det stor risk att kopiera möjliga misstag. Målet är att göra den nya handboken bättre än den gamla. Då man skriver är det bra att börja från de lättare delarna och sedan jobba sig mot de svårare. Varje procedur bör bearbetas i skilda segment. (Casady 1992)

Då utkastet är klart är det viktigt att be om feedback av de potentiella användarna. Det är viktigt att inte vara rädd för kritik och förslag om förbättring. Ifall man gör allt själv är det lätt att glömma något väsentligt. Då man får feedback av många användare blir slutresultatet högst antagligen bättre. (Casady 1992)

Man ska ta nytta av den feedback man fått och implementera möjliga idéer som anses vara väsentliga. Det är bra att göra denna process tidigast en vecka efter att utkastet blivit klart, detta för att du då har ett nytt perspektiv. I det här skedet bör man också gå igenom textens grammatik samt bestämma om en enhetlig formatering av rubriker, mellanrum etc. Man bör också implementera valda bilder och grafer som stöd för den skrivna texten. (Casady 1992)

Det är viktigt att layouten är enhetlig för alla segment. Bilder som har med en text att göra ska gärna vara på samma sida som själva texten. Det är viktigt att ha tillräckligt stora marginaler så att det finns utrymme för användarna att göra egna anteckningar. Dessutom kan det vara bra att planera sidnumreringen så att man inte hamnar printa ut hela handboken på nytt ifall man gör korrigeringar. (Casady 1992)

Då man gjort åtgärderna för layouten är det dags att göra det sista utkastet. Då är manualen färdig för distribution. Allteftersom man ger ut en ny kopia till en arbetstagare är det bra att skriva upp det. Detta gör att det är lätt att hålla koll på vem som kan behöva uppdaterade sidor ifall det kommer förändringar i manualen. (Casady 1992)

Även den bästa av handböcker kan vara oanvändbar ifall man inte skolar personalen att använda den. Det är alltså viktigt att ha möten där man går igenom handboken samt visar hur den kan användas i praktiken. Det är bra att komma ihåg att en handbok konstant uppdateras och att det är ett levande projekt. Ifall man slutar uppdatera handboken tappar den i längden sin relevans. (Casady 1992)

I dagens läge behöver man inte längre distribuera handböcker i pappersform. Det blir allt vanligare att ge ut handböcker i elektronisk form. Detta sparar både tid och pengar då man inte konstant behöver printa ut nya sidor. Det gör också att det är smidigare att upprätthålla handboken då man helt enkelt kan göra förändringar och direkt publicera den korrigerade versionen på t.ex. intranet så att alla som kan tänkas behöva handboken har tillgång till den senaste versionen. (Powers 2005)

3 AFFÄRSSYSTEM

Affärssystem kan definieras som standardiserade verksamhetsövergripande systemstöd. Detta säger inte så mycket men det är en samling entiteter som är relaterad till affärer på något sätt. Affärssystem är ofta så kallade COTS (Commercial Off-The-Shelf Software) mjukvaror. Det vill säga de är inte anpassade till en organisations specifika behov eller krav. Teoretiskt sett följer ett affärssystem med hela företagets verksamhet. Inom ett affärssystem finns det moduler för alla möjliga specifika processer. (Magnusson & Olsson 2005:7-11)

Syftet med affärssystem är att effektivisera en organisations hela verksamhet genom att utnyttja IT så effektivt som möjligt. Affärssystem hjälper organisationer att förbättra sina beslut samt att effektivisera sina processer. Eftersom affärssystemet mäter det som sker i organisationens verksamhet i realtid, skapar det en möjlighet att samla in korrekt data och sedan med hjälp av det kunna göra rätt strategiskt beslut. För att ett affärssystem ska

fungera är det alltså viktigt att rätt data matas in, annars baserar sig allt på felaktig information. Affärssystem förutsätter med andra ord att organisationen mer eller mindre anpassar sin verksamhet enligt affärssystemet. (Magnusson & Olsson 2005:12-18)

3.1 Enterprise Resource Planning

De första affärssystemen härstammar från 1970-talet. De första affärssystemen koncentrerade sig på materialflödet. På 1990-talet då de tekniska förutsättningarna var bättre och mer kostnadseffektiva, sjönk tröskeln för att använda teknik som stöd för organisationens verksamhet. Tidigare hade det funnits informationssystem för de olika delarna inom verksamheten men det fanns inget gemensamt system för de olika processerna. Datan var fragmentiserad och därför bristfällig. (Magnusson & Olsson 2005:26-29)

Det uppstod så kallade Enterprise Resource Planning system (ERP). I ERP-systemen kunde företaget kombinera modulerna för olika processer i ett och samma affärssystem. Det fanns alltså en centraliserad databas. Företagen kunde själva välja vilka moduler de hade nytta av. I dagens läge är ERP i närmast synonym för affärssystem. (Magnusson & Olsson 2005:29)

Fördelarna med ERP är just den globala datastrukturen, det att databasen delas av de olika modulerna. Ifall något i registret uppdateras i en modul övergår informationen direkt till de andra modulerna. Drift- och underhållningskostnaderna är också lägre då allt är centraliserat. En annan fördel är just det att man kan koppla in de moduler man behöver. Då allt fungerar enligt moduler är det lättare att hålla programvaran uppdaterad. Då vissa ändringar sker i en modul räcker det att uppdatera den delen, man behöver inte ge sig an resten av systemet. Modulerna gör det också lättare för ett företag att expandera sin verksamhet utan att behöva byta affärssystem. Det räcker med att köpa in en till modul och sedan integrera den i systemet. (Magnusson & Olsson 2005:31)

Ett ERP-system funkar enligt C/S principen, dvs. Client/Server. Detta betyder i praktiken att all data finns lagrad på en centralserver. Klienten finns sedan på de olika användarnas datorer. Med hjälp av klienten kan man navigera genom all information. Informationen hanteras och lagras på ett ställe och sedan kan man med hjälp av klienterna komma åt datan samt uppdatera den. Denna lösning gör att datorerna var klienten finns installerad

inte behöver vara särskilt effektiva. Det är servern som gör grovarbetet. (Magnusson & Olsson 2005:32-33)

3.2 Odoo

Eftersom affärssystem funnits så länge och att företag så kraftigt måste anpassa sin verksamhet enligt affärssystemet kan det ses som svårt för nya aktörer att bryta sig in på marknaden. Sanningen är dock det att många användare och organisationer som är frustrerade med sitt ERP system. Etablerade ERP system är ofta väldigt dyra i drift. OpenERP, eller Odoo som det heter idag, såg det här fenomenet som sitt sätt att komma in på marknaden. (Pinckaers & Van Vossel 2011;xi)

De stora aktörerna så som SAP, Microsoft och Oracle är dyra och riskfyllda. Integrationskostnaderna är höga. De är mer passande för stora organisationer. Små och medelstora organisationer behöver simplicitet och flexibilitet. Detta kan Odoo erbjuda. Odoo är alltså inte riktat till stora organisationer utan de koncentrerar sig på lösningar för mindre organisationer. Trots detta finns det även stora organisationer som använder Odoo. (Pinckaers, Gardiner & Van Vossel 2011;13)

Odoo fungerar enligt Open Source Business Model. Open Source principen skapar värde för sina användare i och med att programmets källkod är öppen. I praktiken innebär detta att källkoden är tillgänglig för allmänheten. Källkoden kan sedan läsas, modifieras och vidare distribueras till andra användare. (Pinckaers & Van Vossel 2011;xi)

Odoos styrka är att det finns ett starkt internet gemenskap där användare får hjälp och kan ladda ner de andra användarnas moduler. Det finns hundratals gratis moduler att ladda ner och ta i användning. Detta har lett till att Odoo blivit rätt så populärt. Idag laddas det ner över 600 gånger per dag. Programmet finns tillgängligt på 18 språk. (Pinckaers, Gardiner & Van Vossel 2011;15)

Odoo har ingen licensavgift. Man kan alltså ladda ner programmet gratis och sedan ta det i användning. Open Source har hjälpt Odoo att vara en banbrytare inom branschen. Odoo

möjliggör små företag som annars inte skulle ha råd med ett affärssystem att ha ett. Organisationerna kan istället investera sina pengar i just de funktioner som de behöver och sedan skräddarsy en fungerande helhet. (Pinckaers & Van Vossel 2011;xi)

Odoo kan erbjuda i stora drag samma funktioner som de dyra ERP systemen men till en bråkdel av kostnaderna. Dessutom får man ett starkt stöd av de andra användarna ifall man stöter på problem. Odoo fungerar via webbläsaren så man behöver inte installera några skilda klienter på användarnas datorer. Det räcker att man konfigurerar servern. (Pinckaers & Van Vossel 2011;xii)

4 METODIK

I detta kapitel presenteras de olika forskningsmetoderna, varefter jag presenterar den valda metoden samt hur jag gått till väga i min forskning.

4.1 Kvalitativa metoder kontra kvantitativa metoder

Skillnaden mellan de kvalitativa och kvantitativa metoderna kan sammanfattas som att kvantitativa metoder sysslar med sådant som går att beskriva med siffror, medan en kvalitativ metod anpassar sig till sådant som går att beskriva med ord. Kvantitativa metoder går ut på att mäta något och därefter generalisera det breda forskningsmaterialet till ett mindre, lättare tolkat resultat. Kvalitativa metoderna forskar djupt inom ämnet, dess teori, och söker sedan sammanhang. I de kvalitativa metoderna spelar ingående kännedom, samt kunskapen om hur företeelser hänger samman, en stor roll. (Eliasson 2006:21-22)

En kvantitativ forskning styrs av forskaren. Forskningen struktureras utifrån forskarens egna intressen och frågor. En kvalitativ studie styrs däremot av deltagarna, dvs. av de som observeras och intervjuas. Forskarna i en kvantitativ forskning ser det som önskvärt att inte ha personlig kontakt med de personer de forskar, medan man vid en kvalitativ forskning ser att det är viktigt med den personliga kontakten. (Bryman & Bell 2013:419-421)

Utgående från dessa synpunkter, samt det att mitt arbete inte alls går ut på att samla in data för att bevisa en teori, kommer arbetet att använda sig av kvalitativa metoder. Kvalitativa metoder anpassar sig bra till arbetet då jag samlar in specifik information som

lämpar sig problemet. Denna information fås av experter inom området, möten inom projektgruppen samt intern brevväxling.

4.2 Kvalitativa metoder

De kvalitativa metoderna passar bäst i situationer där det krävs förståelse. Men detta menas fall där problemet är sådant att lösningen inte är självklar, utan lösningen klarnar an efter att man arbetar med problemet. De kvalitativa metoderna är flexibla och man kan anpassa sin metod enligt hur själva forskningen utvecklar sig. (Eliasson 2006:27)

En välutförd kvalitativ forskning präglas av sex viktiga steg. Det första steget är att ställa generella frågor som är förknippade till ämnet an forskar. Dessa frågor fungerar sedan som problemformulering för det man forskar. Det andra steget är att välja relevanta forskningsobjekt inom det problemområde man valt att forska. Det tredje steget är att samla in relevant data av de forskningsobjekt man valt. Efter detta tolkar man den insamlade datan. Det femte steget är det s.k. begreppsliga och teoretiska arbetet. Man använder insamlad data för att få en bild av de underliggande, dels dolda, problemen. Man utarbetar begrepp som beskriver den rådande situationen inom problemområdet. Under forskningens gång kan man vara tvungen att samla in ytterligare data. Efter att dessa steg är genomförda är även forskningen avklarad. Då återstår endast att skriva rapport och att framställa resultaten man kommit fram till. (Bryman & Bell 2013:394-398)

4.2.1 Fallstudier

Begreppet fallstudie, eller casestudie, är en forskningsdesign. En forskningsdesign skiljer sig från metoden så att designen utgör själva ramen för hur man kommer att samla in data. Forskningsmetoden är däremot sättet som datan samlats in på. Då man gör en fallstudie är det upp till forskaren att bestämma vilka metoder som ger bästa data. (Bryman & Bell 2013:61-62)

Fallstudier används då man studerar ett tema som är starkt förknippat till en specifik organisation, plats, person eller händelse. Trots att fallstudier kan användas vid kvantitativa studier är de starkt förknippade med kvalitativa forskningar. Då man gör en fallstudie är det vanligt, och önskvärt, att kombinera olika sorters metoder för att få så omfattande bild som möjligt. (Bryman & Bell 2013:84-86)

4.2.2 Deltagande observation

Deltagande observation förknippas starkt med en kvalitativ forskning. Det innebär att forskaren under en lång period engagerar sig i en social miljö. Sedan försöker han få en bild av hur individerna inom miljön agerar. (Bryman & Bell 2013:283)

Då man använder sig av deltagande observation som metod använder man sig oftast även av andra metoder för att samla in data. Speciellt intervjuer är väldigt vanliga och passande. Termen etnografi används ibland för att beskriva en undersökning vars huvudsakliga metod är deltagande observation. (Bryman & Bell 2013:435)

Etnografiska forskningar kan präglas av termen ”going native”. Med detta menas att observatören tappar sin roll som observatör och forskare och istället identifierar sig som en i gruppen. Då forskaren spenderar mycket tid med att observera deltagarna kan det vara svårt att hålla fast i en vetenskaplig infallsvinkel vid insamling av data. (Bryman & Bell 2013:448)

Då man använder observation som metod sätter det höga krav på forskaren. Man måste se, höra och ställa rätt frågor för att komma till roten av problemet. Observationen kan göras som både öppen och dold observation. Vid öppen observation vet gruppen om att de blir iakttagna och de vet även vem som är observatören. I en dold observation vet de däremot inte om att någon i gruppen noggrant iakttar beteenden och metoder. Dold observation för med sig etiska problem och kan leda till att forskningen inte är exakt. (Holme & Solvang 1991:126-127)

Observationer kan vara antingen strukturerade eller ostrukturerade. Ifall det är strukturerad observation betyder det att forskaren har klara regler för sin observation. Det betyder att alla personer i gruppen får lika stor uppmärksamhet av observatören. Man använder sig av ett så kallat observationsschema för att göra sig säker för att alla deltagares beteende registreras systematiskt. Vid en ostrukturerad observation använder man sig inte av ett schema utan man koncentrerar sig istället på att så noga som möjligt iaktta deltagarnas beteende. (Bryman & Bell 2013:283)

4.2.3 Kvalitativa intervjuer

Intervju är den mest använda metoden inom kvalitativ forskning. Intervjuer är förhållandevis flexibla och detta bidrar till populariteten. En kvalitativ intervju kan vara antingen semistrukturerad eller ostrukturerad. (Bryman & Bell 2013:473-475)

Ostrukturerade intervjuer går ut på att forskaren inte har något egentligt frågeschema. Han kan ha några minnesanteckningar som hjälp. Ostrukturerade intervjuer är till sin natur som ett vanligt samtal. Forskaren kan ställa en fråga inom ett visst tema och sen får den intervjuade svara fritt varefter forskaren kan komma med uppföljdsfrågor ifall något behöver specificeras. (Bryman & Bell 2013:475)

En semistrukturerad intervju innebär att forskaren har en lista på förhållandevis specifika teman som ska beröras. Detta kallas intervjuguide. Den intervjuade har dock stora friheter att utforma svaren såsom han själv vill. Forskaren behöver inte följa intervjuguidens ordning och han kan även ställa frågor som inte finns i guiden. I de flesta fall brukar dock forskaren hålla sig till både den ursprungliga ordningen och formuleringen av frågorna. (Bryman & Bell 2013:475-476)

Då man intervjuar bör man antingen spela in intervjun eller föra detaljerade anteckningar över det som sägs. Fördelen med att spela in är att man kan lyssna på det flera gånger och förutom att man vet vad den intervjuade säger så hör man hur han säger det. Risken med att spela in är att den man intervjuar kan vara obekvämt med det och därför blir inte intervjun så givande som man hoppats. (Bryman & Bell 2013:489-490)

4.3 Hur gjorde jag?

Eftersom projektet gick ut på att undersöka en specifik företeelse inom en specifik organisation var forskningsdesignen en fallstudie. Datan samlades in genom ostrukturerade intervjuer samt ostrukturerad deltagande observation. Eftersom en stor del av datan samlats in under min egen inlärningsprocess finns det stora chanser att fenomenet ”going native” påverkar forskningen. Själva handboken påverkades dock inte av detta utan den styrs av de funktioner som det nya programmet har att erbjuda.

4.3.1 Projektet

Projektet började med ett möte mellan medlemmarna i projektgruppen. Vi var tre medlemmar i gruppen. Där bestämdes att jag skulle stå för dokumentationen och till sist skriva en manual som sedan skulle kunna användas av alla inom organisationen som sysslar med flygfrakter. Eftersom det var ett helt nytt program som ingen i organisationen hade någon erfarenhet av fanns det inte någon data att samla in innan projektet började.

Den största delen av datan samlade jag in genom att själv lära mig använda programmet. Allt efter att jag lärde mig dokumenterade jag det jag lärt mig. Ifall jag stötte på problem så diskuterade vi det på möten eller så rapporterade jag om det via interna diskussionsgrupper. De andra medlemmarna i projektgruppen var även de testanvändare, så rätt så snabbt hade vi kartlagt problemen med programmet. Ifall jag stötte på problem eller inte förstod något så kunde jag fråga hjälp av vår tekniska expert.

Planen med manualen var att den skulle vara lättläst och tydlig. Det skulle finnas skärmbilder från Odoo som kunde användas som stöd för navigeringen och användningen av programmet. Eftersom företagets verksamhetsspråk är finska skrevs manualen på finska.

4.3.2 Genomförandet

Det första steget var att lära sig använda programmet. Detta gjorde jag genom att göra testofferter. Rätt så snabbt lärde jag mig grunderna av programmet och kunde börja planera manualen. Planen var att vi skulle lägga in manualen på vårt interna nätverk, det skulle alltså vara en elektronisk manual. Jag valde att skriva manualen i Microsoft Word. Manualen skulle dock publiceras i PDF format.

Det första steget var att ta skärmbilder på de olika arbetsskedena. Sedan editerade jag bilderna i ett bildmanipuleringsprogram och markerade det jag ville framhäva med röda cirklar. Efter detta skrev jag korta bildtexter som berättade vad som pågick.

Då bilderna var klara skev jag om hur man loggade in i själva programmet. Sedan beskrev jag i kronologisk ordning de olika stegen man tar för att göra en offert. Dessutom presenterade jag hur registret samt de olika sökfunktionerna fungerar.

Det var också viktigt att tangera kommunikationen mellan det nya programmet och Vili. Eftersom faktureringen fortfarande sker med den Vili måste det finnas ett sätt att få informationen att förflytta sig mellan de två ERP systemen. Då de olika delarna var klara kombinerade jag dem till en och samma handbok och gjorde layouten och ordningen så logisk som möjligt.

4.3.3 Validering

Då handboken var klar testade jag den själv. Testningen utfördes så att jag gjorde två olika offerter genom att följa endast manualens instruktioner. Resultatet var att offerterna blev korrekta, så jag skickade handboken vidare till projektledaren.

Projektledaren gick igenom handboken och godkände den. Sedan skickades handboken till två försäljare för att testas av dem. Jag fick värdefull feedback om saker som kunde tilläggas och detaljer som inte var helt klara. På basen av detta gjorde jag ändringar i handboken. Då handboken blivit använd ett tag i testgruppen och modifierad enligt feedbacken togs det nya systemet i bruk. Handboken lades upp på Varovas interna nätverk varifrån alla som arbetade med flygofferter kunde ladda ner den.

5 HANDBOKEN

I det här kapitlet presenteras handbokens uppbyggnad samt struktur. Dessutom beskrivs handbokens innehåll på svenska. Handboken är enligt uppdragsgivarens önskan sekretessbelagd och finns inte som offentlig bilaga i detta arbete.

5.1 Uppbyggnad

Då jag gjorde handboken fick jag bestämma uppbyggnaden och ordningen själv. Först presenterar jag kort det nya programmet. Sedan kommer de väsentliga delarna, dvs. hur man loggar in och sedan hur man navigerar inom systemet. Efter detta presenterar jag sökfunktionerna samt kundregistret. Då detta är på det klara berättar jag om de olika stegen man bör ta för att göra en korrekt offert med det nya systemet.

5.2 Innehållet

Handboken skrevs på finska eftersom detta ansågs vara lämpligast av uppdragsgivaren i och med att verksamhetsspråket är finska. I detta kapitel presenterar jag innehållet på svenska. Handboken är indelad i följande delar;

Innehållsförteckning

Inledning

Odoo

Att använda Odoo

Inloggning

Navigering

Funktioner

Sökfunktioner

Företagskunder

Kontaktpersoner

Produkter

Olika typer av offerter

Offerter

Sökfält

Offertnummer

Att göra en offert

Offertutsikten

Kund och kontaktperson

Beskrivning av tjänst

Godsmängd

Datum

Offerttyp

Prislista

Texter och beställningsinstruktioner

Beställningsrader – Tillägg rad

Försäljare

Kampanjtexter

Transportvillkor

Kundens referensnummer

Inkluderat i priset

Debiteras separat

Att spara offerten

Offertens status

Utkast

Avtal

Tillbakadragning av offert

Uppdatering av version

Handboken presenterar i enkel sak text hur man använder programmet samt vilka steg man bör ta för att göra en korrekt offert. Handboken är skriven för alla som sysslar med flygfrakter.

Handboken börjar med innehållsförteckningen. Sedan kommer en kort beskrivning om vad Odoo är. Efter detta presenteras hur man loggar in i Odoo och hur man navigerar inom programmet. Dessutom presenterar jag noggrannare sökfunktionerna och kundregistret och berättar om hur kommunikationen mellan det nya affärssystemet och Vili fungerar.

Till sist presenteras det detaljerat hur man gör en offert. Det finns två olika sorters offerter. Den första typen är så kallade spot-offerter vilket är offerter som berör en specifik transport. Det andra är allmänna offerter som berör specifika rutter men ger priset för flera olika viktklasser. Det finns en del olika saker man bör tänka på beroende på vilken typ av offert det rör sig om.

6 DISKUSSION

I teoridelen behandlar jag ERP system allmänt sett och dessutom går jag lite in på vad Odoo är. Detta ger stöd för att förstå hurdan program det rör sig om och vilka möjligheter det nya programmet kan erbjuda i följande skede av projektet. Teorin om att skriva handböcker binder sig direkt till slutprodukten.

Teorin om att skriva handbok är den del av teorin som främst binder sig ihop med den handbok jag producerat. Jag tog vara på Casadys råd om att skriva handboken i flera steg. Trots att jag skrev handboken så frågade jag under processen råd av de andra i projektgruppen och bad om feedback. Detta gjorde att handboken blev bättre än vad den skulle ha varit ifall jag gjort allt helt själv. Det jag fick hjälp med var till en del språket men också en del tekniska detaljer som jag hade förstått aningen fel. Själva layouten samt bilderna jag valt att använda binder till den teori som Casady har om att ge visuell hjälp till läsaren för att bättre förstå helheten. Bilderna i handboken är skärmbilder från själva ERP programmet så de ger en verklig bild över hur programmet fungerar.

Casadys råd om layouten har följts så gott jag kunde. Bilderna är inte alltid på samma sida som det man syftar på men eftersom texten inte publiceras i printad form spelar det inte så stor roll. Typsnittet är konsekvent. Marginalerna är inte så stora i handboken men igen då manualen inte ska printas så spelar det ingen större roll då man ändå inte kan göra anteckningar.

Casady rekommenderar en skolning för handboken men någon sådan ordnades inte direkt. Vi hade möten där vi gick igenom användningen av programmet och efter det mötet skickades handboken till alla som varit med. Den feedback vi fick av användarna efter att de använt handboken och Odoo var väldigt positiv. De tyckte att handboken fungerade som ett utmärkt stöd och att det gjorde övergångsfasen smidigare. Dessutom reagerade många kunder väldigt positivt till den nya offerten. De ansåg att de fick priset i ett mer lätthanterligt format och att slutliga priset var betydligt klarare. Som bilaga 1 och 2 till detta arbete finns exempel på hur offerterna såg ut förr jämfört med hur det ser ut med den nya programvaran. Det handlar om samma transport och informationen borde alltså vara den samma. Som man tydligt ser är den nya offerten mycket klarare och kunden får en bättre bild på vad frakten egentligen kostar.

7 SAMMANFATTNING OCH AVSLUTNING

Detta examensarbete framställdes åt uppdragsgivaren Varova Oy och dess försäljningsavdelning. Tanken med arbetet var att alla som sysslar med flygfrakter skulle få en introduktion i hur det nya ERP systemet fungerar. Baskunskapen i vad som ska finnas på en offert och vad som ska inkluderas vet försäljarna redan så detta tangeras inte i handboken. Handboken fungerar alltså inte direkt till en ny arbetare som inte har någon koll på vad man ska tänka på då man säljer flygfrakter.

Metoderna som användes för att framställa arbetet var kvalitativa. Informationen samlades in genom möten med projektgruppen, ostrukturerade intervjuer samt deltagande observation. Handboken byggdes genom att använda sig av den teori som fanns till förfogande. Instruktionerna i handboken går i logisk ordning och ger användaren en klar helhetsbild av det nya programmet.

Jag visste i ett tidigt skede att jag skulle skriva en handbok som slutarbete. Först var det meningen att jag skulle göra en handbok för avdelningen för den internationella biltrafiken. Innan jag hunnit påbörja arbetet fick jag anställning på försäljningsavdelningen och då sköts slutarbetet upp.

Då det nya ERP projektet började och jag bads vara med i gruppen visste jag att det var detta jag ville göra slutarbetet om. Trots att jag då inte visste något om flygfrakter så kom jag bra igång med handboken. Själva projektet tog dock väldigt länge så processen blev utdragen. Eftersom min egen inlärningsprocess gick parallellt med skrivande av handboken kan man anta att delar av arbetet blivit påverkade av det som i metodikböcker kallas ”going native”, dvs. att man blir för inblandad i det man forskar och att man tappar sin roll som objektiv forskare.

Handboken har varit till stor nytta på försäljningsavdelningen redan nu och hoppeligen fortsätter den hjälpa nya såsom gamla arbetstagare. Själva ERP projektet har också det varit en succé och vi har varit nöjda med de funktioner Odoo har att erbjuda. Projektet fortsätter på sommaren och då utvidgas användningen även till försäljning av sjöfrakter. Även då kommer jag att vara involverad i projektet och utvecklingen av handboken fortsätter. Handböcker är väldigt viktiga då de tar bort en del osäkerheter hos arbetstagarna. Jag kan varmt rekommendera att fler studeranden skriver handböcker som sitt examensarbete.

KÄLLOR

- Bryman Alan, Bell Emma, 2003, Företagsekonomiska forskningsmetoder, 2 upplagan, Malmö: Liber. 757 s. ISBN: 978-91-47-09822-4.
- Casady, Mona J. 1992. The Write Stuff for Training Manuals. I: Training & Development vol. 46, nr. 3. s. 17-21. ISSN: 1055-9760.
- Eliasson, Annika. 2010. Kvantitativ metod från början. 2 uppl. Lund: Studentlitteratur. 165s. ISBN: 978-91-44-05739-2.
- Holme, Idar Magne & Solvang, Bernt Krohn. 1991. Forskningsmetodik - Om kvalitativa och kvantitativa metoder. Lund: Studentlitteratur. 339 s. ISBN: 91-44-31741-7.
- Magnusson, Johan & Olsson, Björn. 2005. Affärssystem. Lund: Studentlitteratur. 204 s. ISBN: 91-44-04619-7.
- Pinckaers, Fabien & Van Vossel, Els. 2011. Streamline your Manufacturing Processes with OpenERP – A Simple Approach to Manage the Manufacturing and Supply Chain Complexity. Grand-Rosiere: Open Object Press. 230 s. ISBN : 978-2-9600876-3-5.
- Pinckaers, Fabien & Gardiner, Geoff & Van Vossel, Els. 2011. Open ERP, a modern approach to integrated business management. Version 6.0.0. 456 s.
- Powers, Paula. 2005. Six Ways to Revitalize Your Operations Manual. I: Franchising World vol. 37, nr. 9. s. 56-58. ISSN: 1041-7311.



HELSINKI/JOB/JOB/TES02/240596-02

TARJOUS
24.7.2014

1/2

TESTIASIAKAS OY E

Jaska Jokunen
PL 18
00501 HELSINKI

LENTO/TUONTI/EXW SHANGHAI

Tarjous 240596/02
Ajalle 24.7.2014 - 31.7.2014

Palvelu LENTO/TUONTI/EXW SHANGHAI

Määrä 1 cll 78x73x42 cm, 67 kg

RAHDIT FCA

Paikkakunta Min/läh.

Shanghai 32,00 CNY/KG

KOTIMAISET KULUT

Nouto ulkomailla 1000,00 CNY/lähetys

Ulkomaiset kulut 1750,00 CNY/lähetys

All forwarding work is performed in compliance with The General Conditions for Transport Forwarding and Warehousing of The Nordic Association of Freight Forwarders which for instance limit the responsibility of our company in case of damage, and grant us a lien on the goods in our charge as guarantee that costs for forwarding work performed by us will be covered. No cargo insurance has been taken out by us.

Kakki huolintatöitä suorittamme Pohjoismaiden Seudollisitten Yleisten määräysten mukaan, jotka mm. rajoittavat yhtiömme vastuuta vahinkotapauksissa ja myöntävät meille panttivakuuden vakuuttamiselle olevaan tavaraan kaikkien toimittajajäseniämme, huolintatöitä suorittavien saattajiemme vakuudeksi. Tavaranvakuutusta ei ole merkitty toimitukseen.

<p>HELSINKI (Reg. Domicile) PL 18 (Lautatarhankatu 6) 00501 HELSINKI Phone +358 9 773 961 Fax +358 9 730 074</p>	<p>HELSINKI-AIRPORT Äyritie 12 A 01510 VANTAA Phone +358 9 773 961 Fax +358 9 870 3997</p>	<p>LAHTI Ahjokatu 4 A 15800 LAHTI Phone +358 3 884 4333 Fax +358 3 884 4339</p>	<p>TAMPERE Takojuankatu 1c B 15 33540 TAMPERE Phone +358 3 223 1500 Fax +358 3 223 1999</p>	<p>TURKU Telekatu 12 20360 Turku Phone +358 2 237 2877 Fax +358 2 237 2866</p>	<p>Bankers Nordea HKI-Senaatintori FI71 2001 1800 2737 43 VAT number FI01157333</p>
--	--	---	---	--	---



www.varova.fi

HELSINKI/JOB/JOB/ES02/240596-02

TARJOUS
24.7.2014

2/2

All forwarding work is performed in compliance with The General Conditions for Transport Forwarding and Warehousing of The Nordic Association of Freight Forwarders which for instance limit the responsibility of our company in case of damage and grant us a lien on the goods in our charge as guarantee that costs for forwarding work performed by us will be covered. No cargo insurance has been taken out by us.

Rahtihinnat tulevat voimaan saatuaamme Teiltä vahvistuksen.

Arvonlisävero ei sisälly hintoihin.

Lisäksi veloitamme lentoyhtiön "collect charge" -maksun, AREX-maksun, terminaalikulut sekä kulloinkin voimassa olevat polttoaine- ja poikkeustilalisät.

Kotimaan polttoainelisä veloitetaan erikseen. Voimassa olevat polttoainelisät löytyvät sivuiltamme (www.varova.fi)

Lentorahdin osalta emme toimi rahdinkuljettajan vastuulla, vaan huolitsijan vastuumme välittäjänä määräytyy PSYM 2000 mukaan. Kotimaan etu- ja jatkorahdikuljetusten osalta kuljetusehdot Suomen Huolintaliikkeiden liiton kansainvälisen maantielikenteen yleisten kuljetusehtojen mukaisesti.

Toimeksiannot suoritetaan Pohjoismaisen Speditööriliiton määräysten (PSYM 2000) mukaisesti, jotka ovat saatavissa: <http://varova.fi/psym>

Toimeksiantoon liittyvistä kuluista huolitsijalla on oikeus korvaukseen tositteita vastaan sekä maksupalvelupalkkioon.

Tilavuusehto:
1 cbm = 167 kg lentokuljetukset
1 cbm = 333 kg jakelu Suomessa
1 lavametri = 2000 kg

Ajantasalla olevat edustajatiedot löydätte kotisivuiltamme www.varova.fi/edustajat.

Tarjous ei ole voimassa lähetyksille jotka sisältävät vaarallisia aineita (DG) tai ylipitkille lähetyksille

Pidätämme oikeuden muutoksiin.

Maksuehto kuluva kk + 15 pv, yliaikakorko 16,0%

Ystävällisin terveisin

VAROVA OY

Jonathan Bäckström
Puh. +358 9 7739 6306
Fax. +358 9 8701 571
Email jonathan.backstrom@varova.fi

Kaikki huolintahenkilöt suorittamme Pohjoismaisen Speditööriliiton yleisten määräysten mukaan, jotka mm. rajoittavat yrittöme vastuuta vahinkotapauksissa ja myöntävät meille panttikohtaisen valvonnasamme olevaan tavaraan kaikkien toimeksiantajien, huolintahenkilöiden, huolintakäyttäjien ja perustajien saatuaamme vakuudellista taatavuutta ja ole meidän toimeksiantajiemme.

HELSINKI (Reg. Domicile)
PL 18 (Lautatarhankatu 6)
00501 HELSINKI
Phone +358 9 773 961
Fax +358 9 730 074

HELSINKI-AIRPORT
Äyritie 12 A
01510 VANTAA
Phone +358 9 773 961
Fax +358 9 870 3997

LAHTI
Ahjokatu 4 A
15800 LAHTI
Phone +358 3 884 4333
Fax +358 3 884 4339

TAMPERE
Takojanankatu 1c B 15
33540 TAMPERE
Phone +358 3 223 1500
Fax +358 3 223 1999

TURKU
Telekatu 12
20360 Turku
Phone +358 2 237 2877
Fax +358 2 237 2866

Bankers
Nordea HKI-Senaatintori
FI71 2001 1800 2737 43
VAT number
FI01157333



LENTO/TUONTI/EXW SHANGHAI
Tarjous TES02 / S14070008

24.07.2014

**ASIAKAS****Testiasiakas Oy E**

Jaska Jokunen
 PL 18
 Helsinki 00501
 Suomi

MYYNТИ**Varova Oy**

Jonathan Bäckström
 jonathan.backstrom@varova.fi
 +358 9 7739 6306

Kiitämme tarjouspyynnöstänne ja tarjoamme teille huolintapalvelujamme sekä välittämiämme lentorahtikuljetuksia seuraavasti:

**TAVARA**

Määrä:
 1 cll 78x73x42 cm, 67 kg
 Rahdituspaino:
 67 rkg

Tilavuuskertoimet:
 1 m³ = 167 rkg lentorahdissa
 1 m³ = 333 rkg kotimaan jakelussa
 1 lavametri = 2000 rkg kotimaan jakelussa

**HINTA**

TUOTE	MÄÄRÄ	KAPPALEHINTA	MINIMIHINTA	HINTA	HINTA (EUR)
Lentorahti Shanghai → Chennai	67 rkg	32,00 CNY / rkg		2144,00 CNY	244,87 EUR
Polttoainelisiä lentorahdista	67 rkg	13,00 CNY / rkg		871,00 CNY	99,48 EUR
Lentoyhtiön poikkeustilalisä	67 rkg	2,00 CNY / rkg		134,00 CNY	15,30 EUR
Nouto ulkomailla	1 läh	1000,00 CNY / läh		1000,00 CNY	114,21 EUR
Ulkomaiset kulut	1 läh	1750,00 CNY / läh		1750,00 CNY	199,87 EUR
Charges Collect Fee	5899,00 CNY	5,00 %		294,95 CNY	33,69 EUR
ENS-maksu	1 läh	15,00 EUR / läh		15,00 EUR	15,00 EUR
Lentoyhtiön terminaalmaksu	67 kg	0,14 EUR / kg	12,00 EUR	12,00 EUR	12,00 EUR

1 CNY = 0,1142 EUR (01.01.2014)

Veloitus saapumispäivän valuuttakurssin mukaisesti.

Tarjous ei ole voimassa vaarallisia aineita (DG) sisältäville lähetyksille, eikä ylipitkille lähetyksille. Pidätämme oikeuden muutoksiin.

ARVIO: 734,42 EUR

(Ei sisällä arvonlisäveroa)



TILAUS

Voimassa:

24.07.2014 - 31.07.2014

Maksuehdot:

Kuluva kuukausi + 15 päivää, yliaikakorko 16,00 %

Kuljetusehdot:

Vapaasti lastattuna lähettäjän varastolla

Vapaasti määräpaikan lentokentällä

Näin tilaat:

Vahvista kuljetustilaus osoitteeseen airfreight@varova.fi